

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ICE CAFE' XXX / TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/599/2015)

Registro Corecom n. 21/2017

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente Ice Cafè XXX, presentata in data 10.07.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX, di seguito per brevità “Telecom”, l’attivazione di servizi non richiesti e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- i. Nel mese di novembre 2013, già utente Telecom per la telefonia fissa, si convinceva a stipulare contratto con agente Telecom per l'attivazione di due sim al solo costo di Euro 2,50/settimana cadauna;
- ii. Alla ricezione delle prime fatture si avvedeva che i costi erano superiori a quelli attesi;
- iii. Contattava l'agente con email del 23.1.2014, per avere chiarimenti ma invano;
- iv. Il 17.2.2014 reiterava il reclamo a Telecom via fax per ottenere la disattivazione dei servizi; sollecitava nuovamente in data 3.7.2014.
- v. Telecom cessava il servizio solo nel settembre 2014.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Il rimborso delle fatture n.7x06809313 e n. 7x00671587, pagate;
- ii. Lo storno dell'insoluto
- iii. L'indennizzo per mancata risposta al reclamo; .
- iv. L'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, anche a fronte del recesso esercitato a febbraio 2017.

Oltre spese di procedura

2. La posizione dell'operatore.

Telecom ha dedotto quanto segue.

Nessun errore di fatturazione è stato commesso rispetto al contratto sottoscritto che depositava in atti, laddove risulta prescelto il piano TIM Tutto Medium, presente anche sulle fatture.

Infondata è anche la contestazione concernente la fatturazione successiva al supposto recesso, esercitato nel febbraio 2014, con fax privo di documento d'identità e perciò inidoneo allo scopo.

L'utente dovrebbe a tal fine inviare la richiesta di cessazione, corredata della relativa documentazione e saldare i costi di recesso e della morosità nel frattempo maturata. Concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

3.1 Sulla fatturazione.

L'utente lamenta una prospettazione dei costi delle due sim richieste in fase di stipula, difforme da quella poi effettivamente risultante dalle fatture, nonché di aver chiesto inutilmente spiegazioni all'agente Telecom, con il quale aveva sottoscritto il contratto.

Segnalava pure di non aver mai ricevuto la documentazione contrattuale, rilevando, solo in replica, che i campi relativi al piano tariffario applicato, erano stati aggiunti solo successivamente alla sottoscrizione.

La contestazione sul contratto è infondata.

Il contratto in atti depositato da Telecom risulta stipulato tramite agente mandatario del gestore e pertanto non rientra nella fattispecie di quelli stipulati a distanza per i quali vige speciale disciplina ai sensi del Codice del Consumo, funzionale alla non contemporanea presenza dei due soggetti stipulanti.

Nel caso di specie invece, vi è regolare spendita da parte del rappresentante incaricato e presente sul posto, del nome del gestore (risultano compilati i campi relativi al codice agenzia e codice agente) e la PDA si è perfezionata con l'apposizione della sottoscrizione da parte del cliente.

Dal modulo Sezione Offerta Mobile – Profili Commerciali, risultano compilati i campi relativi all'attivazione di due sim, una già in possesso dell'utente della quale ha debitamente fornito numero seriale per la sovrascrittura con opzione di trasferimento del credito e una di nuova attivazione, entrambe con profilo tariffario Tim Tutto Medium .

Non rileva la contestazione dell'utente, che le condizioni dell'offerta non siano state consegnate,(al pari del contratto) in quanto osta a tale circostanza la sottoscrizione apposta dall'utente ai sensi degli artt 1341, comma 2 e 1342 c.c. per presa visione ed accettazione di tutte le c.g.c. , nonché, viepiù, la sottoscrizione per conferma di piena conoscenza delle stesse, con possibilità di consultazione sul sito www.impresasemplice.it.

In sostanza, al di là della consegna o meno del prospetto informativo dell'offerta, circostanza che tuttavia risulta provata dall'apposizione delle firme, ed al di là della mancata risposta da parte dell'agente ai chiarimenti richiesti, condotta comunque censurabile sotto altro profilo, le condizioni economiche del piano sottoscritto, quale risultante dalle fatture, potevano in ogni momento essere verificate sull'apposita sezione clienti messa a disposizione on line e richiamata nelle c.g.c.

Priva di pregio è pure la contestazione, mossa solo con le repliche a seguito di produzione di controparte del contratto sottoscritto, che i campi relativi al profilo erano stati compilati successivamente, all'insaputa dell'utente.

Sulla circostanza (riconoscibile, a detta dell'utente, da utilizzo di inchiostro diverso dalla compilazione originale, -fatto comunque non riscontrabile dal contratto prodotto solo in copia-), si esclude ogni verifica, sulla quale l'organo adito non è competente e

per la quale non risulta sporta apposita querela; inoltre, anche a voler tutto concedere sul fatto dedotto al di là della prova, la sottoscrizione di un modulo in bianco non integrerebbe gli ordinari canoni di diligenza del contraente in fase di stipula e pertanto la responsabilità ricadrebbe comunque sull'utente.

Risultano conseguentemente dovute le somme fatturate sulla base del contratto regolarmente sottoscritto.

Non può pertanto essere accolta nemmeno la domanda di indennizzo per servizi non richiesti, attesa la validità del contratto.

Quanto al titolo dell'indennizzo, al di là dell'infondatezza dell'inadempimento dedotto, si ritiene opportuno precisare quanto segue: l'utente, dal testo dei reclami, non ha mai contestato l'attivazione di servizi dalla stessa non richiesti, non avendo minimamente contestato la validità e l'efficacia del contratto che ammette espressamente di aver sottoscritto; la contestazione verte semmai sulle condizioni economiche prospettate in fase di stipula e non riscontrate sulle fatture; parimenti, non ricorre la fattispecie di servizio non richiesto per presunta mancata lavorazione di disdetta, in quanto trattasi di prosecuzione ultronea della prestazione nascente da un contratto vigente e non cessato.

Quanto alla disdetta, la narrazione dei fatti stessa qualifica la comunicazione come reclamo "*decideva di recedere dallo stesso inviando reclamo scritto*"; trattasi invero di comunicazione via fax, sprovvista di documento identificativo e non idonea ad integrare i requisiti della disdetta, come pure previsto dalle c.g.c. espressamente visionate ed accettate dall'utente.

Circa la contestazione che comunque il gestore non ha riscontrato tale comunicazione, è censura condivisibile, ma unicamente sotto il profilo della mancata risposta ai reclami, su cui infra.

4. Sui reclami

Sono in atti reclami del 1.7.2014 (via mail) del 17.2.2014 e del 3.7.2014 via fax, tutti attinenti al problema della non conforme fatturazione in ragione della quale si chiedeva la disabilitazione del servizio.

Non risulta che Telecom abbia mai risposto, nemmeno per fatto concludente, avendo risolto il contratto unicamente per morosità.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a

riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11.1 e 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, calcolato a far data dal reclamo del 17.2.2014, più risalente, (detratto il tempo utile alla risposta), fino alla data dell'udienza di conciliazione (7.7.2015 per l'importo massimo consentito pari ad Euro 300,00).

5. Sulle spese del procedimento

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerate le difese svolte, la parziale soccombenza e la congruità dell'offerta conciliativa del gestore.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della ICE CAFE' XXX nei confronti della società TELECOM ITALIA XXX
2. La società TELECOM ITALIA XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - euro 300,00= (trecento/00=), a titolo di indennizzo ex art. 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
3. La società TELECOM ITALIA XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 22/03/2017

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto